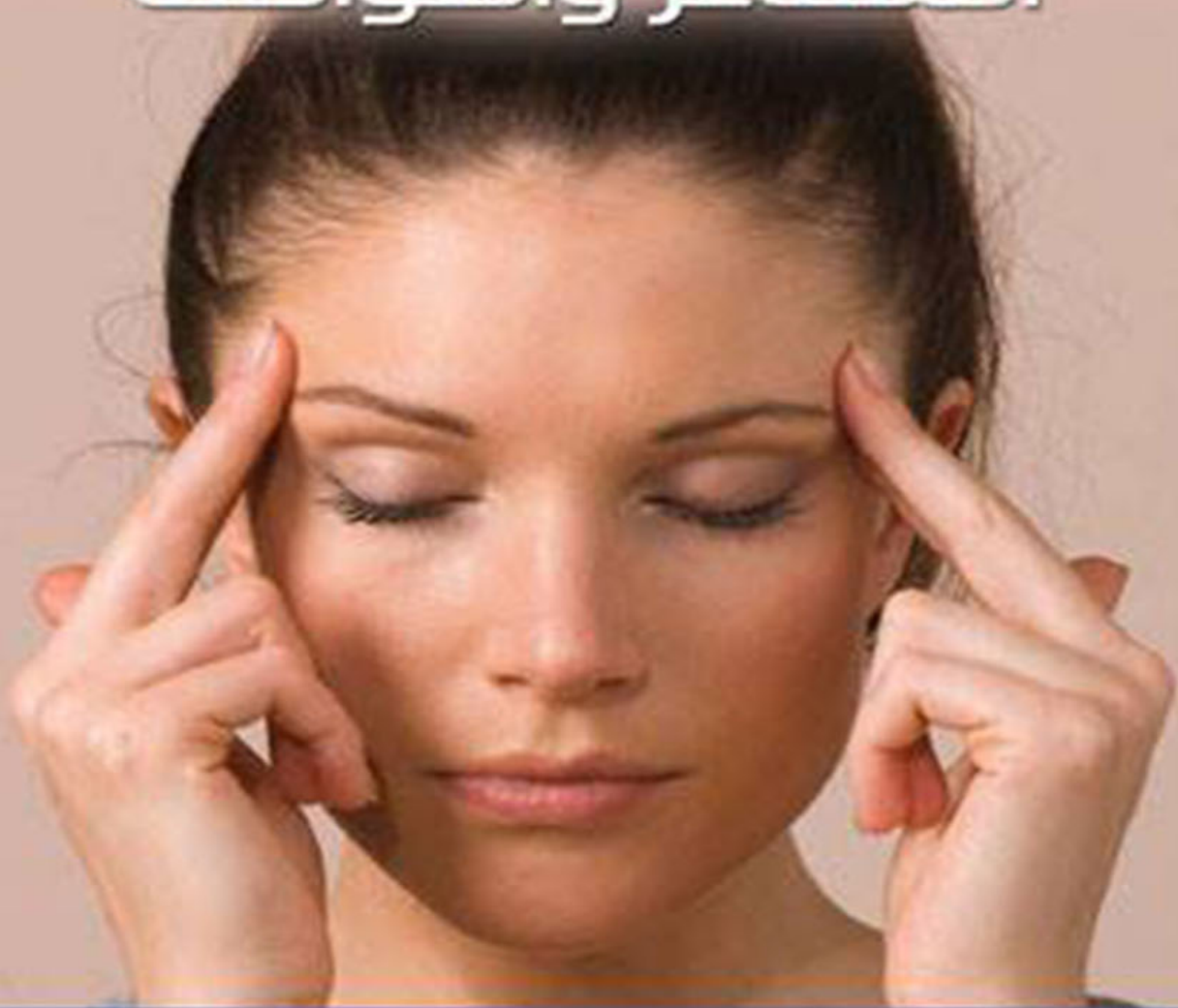


د عبير حمدي

أسرار التحكم الذاتي في المستشاعر والعواطف



أسرار التحكم الذاتي في المشاعر و العواطف

تأليف

د. عبير حمدي



العنوان: أسرار التحكم الذاتي
في المشاعر والعواطف

المؤلف: د عبير حمدي

إشراف عام: لجلاد محمد رضا فاسم

الناشر



15 ش يوسف الجندى صيدان باب اللوق
أمام صول البستان وسط البلد
تليفون: 01271919100 - 24517300
email: samangashor@yahoo.com

التوزيع

المجموعة الدولية
للتسويق والتوزيع

80 ش طهوفان باب - الزيلون - القاهرة
تليفون: 01099998240 - 24518068
email: akdeniash_group1@yahoo.com

تصميم الغلاف: إيمان صلاح
إخراج داخلي: معتز حسانين

جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة

يحظر طبع أو نشر أو تصوير أو تخزين أي جزء من هذا الكتاب بأية وسيلة إلكترونية
أو ميكانيكية أو بأي وسيلة أخرى، إلا بإذن كتابي من الناشر للطبع

الترقيم الدولي: 978-977-6451-95-7
رقم الإصدار: 2014 / 23502
الطبعة الأولى: يناير 2015

إهداء

أهدي كتابي
إلى كل شخص علمني درسًا
كان سبب في ظهور هذا الكتاب للنور..

مقدمة

عزيزي القارئ قد تعتقد عندما تقرأ عنوان كتابي أنه يحتوي علي تلك الخلطة السحرية التي تستطيع بها أن تتحكم في أحاسيسك ومشاعرك..

ولكن أقول لك ياعزيزي القارئ..

إن الخلطة السحرية تكمن في داخلك..

ورغبتك وقوتك التي بها سوف تعلم جيداً..

إنك قادر على أن تتحكم في حزنك وفرحك وأي مشاعر قد تنتابك في يوم ما..

وأن كل ما عليك أن تتقن فن التدريب على ذلك...

فهيا بنا نقرأ علناً ونستخرج سر الخلطة السحرية من داخلنا..

1 الإنسان بين العقل والعاطفة

يتحدد سلوك الإنسان من خلال قوتين، قوة العاطفة وقوة العقل، وبهما تتحدد ميوله فكلما كان العقل يحقق رجحانا في نواظم متعددة في حياة الإنسان يكون فيها الفرد فاعلاً ومنتجاً ومتوازناً مع نفسه ومحيطه ويحقق الفاعلية فيما بين أفراد المجتمع الذين حوله ويصبح محور الاهتمام ويشكل حالة استقطاب اجتماعي وفي المقابل نجد إنساناً تقوده عواطفه ورغباته غير آبه بسلطان العقل فتطغى الأنانية في كل تصرفاته وأفعاله وقد تظهر في سلوك الإنسان بطرق مختلفة ومتنوعة باختلاف درجة سيطرة العقل عليها وتختلف من شخص لآخر وهذا العقل الذي يتدبر به شؤون حياته ويفكر ويتأمل بالمحسوس في بداية تكوينه العضوي ونمو الحواس والنمو البيولوجي والانتقال إلى المجرد في مرحلة متقدمة من العمر بعد نمو بعض الخصائص الوظيفية له وبذلك يدرك ما قبل وجوده في الحياة وما بعدها التي جاءت عبر نتائج عقلية أيضاً ساهمت بشكل كبير في ما يفكر به إنسان اليوم في جميع جوانب الحياة المادية والروحية ترافق هذا التطور والنتاج مع نزول الشرائع السماوية والأديان ففي القرون الأولى لحياة الإنسان وجد العقل وصاغ مقولات وصيغا كثيرة وفي اتجاهات معينة فأصاب في بعضها وأخطأ في الكثير منها في تعامله مع الأشياء ولكنه كان يدرك تماماً إن هناك قوة خفية وراء هذا الكون وأنها تدير هذه الحياة بإحكام وانتظام فكان نتاج العقل المحض وجاء حاكم الشريعة ليعطي الإنسان مسارات وإجابات على أسئلة كثيرة كانت تدور في خلدته وما يمكن أن يصله وما لا يمكن الوصول إليه وكل هذا بحد ذاته أيضاً برهنة لما جاءت به الأديان وتكون النتيجة هي

الحكمة التي أوجزت الكثير من المعرفة الكلية بالموجودات وطبيعتها وتوظيفها بشكل أمثل وبهذا يصل الفرد إليها وجاء في محكم التنزيل قال تعالى: ﴿يُؤْتِي الْحِكْمَةَ مَنْ يَشَاءُ وَمَنْ يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا﴾. (البقرة: 269).



فالعاطفة تشمل الغرائز والميول والدوافع التي تدفعه إلى أفعال تحقق له الرغبة والامتلاك والاكتشاف والفضول وهي تتحكم بالميول والعواطف تبعًا لدرجتها ودوافعها الغريزية وتتهذب مع النمو العقلي للفرد فالعقل يمكن له أن يتجاوز رؤى وأهداف المجتمع ولكن العاطفة تبقى أسيرة نمطية العادات والتقاليد لدى المجتمع الذي خص نفسه بمجموعة من خصائص والأعراف التي صاغها هذا المجتمع والعاطفة هي التي تدفع العقل إلى الاكتشاف والمبادرة وحب الاطلاع وفي أدنى صورة لها هي تحافظ على الجنس أو النوع للكائن البشري لنراها في الكائنات الأخرى بحدود الغريزة وتبقى أيضًا في حالة ارتياب في خطها البياني فتتصاعد أحيانًا وتهبط في أحيين أخرى وبعضها الآخر يدفع الفرد إلى أفعال تفوق التصور هذا إذا انفلتت من لجام العقل فالعاطفة هي عارضة ووقتيّة وغير مستقرة بقدر ما تبدو جياشة

وقوية تنتهي بالسرعة التي بدأت بها أما نتاج العقل فهو دائم وثابت ومستقر وينتج الحقائق الدائمة التي تصب في صالحه وفي صالح مجتمعه.

وإن العقل والعاطفة يتأثران بالبيئة التي تحيط بهما تأثرًا واضحًا وتصبح جزءًا من تكوينها الاجتماعي. ألا يجدر بنا أن نقوم بتهذيب العاطفة وتغذية العقل بالعلم وما بينه القرآن الكريم في قوله تعالى: ﴿هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ﴾ (الزمر: 9). فمرتبة العلم من المراتب العليا جاءت عن طريق العقل وابتعدت عن العاطفة وأن لكل واحدة منها حدود. فهل ما يقاس على الأفراد يقاس على المجتمعات فإذا كانت العاطفة هي تعبير عن الجهل وهذا ليس بعيدًا عن الحقيقة أم أن أصحاب الجهل والتخلف تستثيرهم العاطفة أكثر من غيرهم أليس ذلك تشخيصًا لتلك الشعوب التي تعيش في حالة الركود والتخلف يغلب عليها جانب العاطفة ومما لاشك فيه في أدنى مستويات الحياة تكون العاطفة هي تشكل دافعًا لتحريض العقل عندما يكون الهدف من ذلك التطور والتقدم وليس التباكي على الماضي وإن الشعوب المتخلفة التي قصرت في الركب الحضاري لأسباب متعددة وكثيرة فهل تعيش في عواطف جياشة ولا تستطيع أن تدرك واقعها الاجتماعي والسياسي والثقافي إذا وجد فيها طبقة واعية محدودة غير كافية لاستنهاض الهمم فيها وهل يكون العمل في هذا الجانب هو فرض كفاية؟ وعلى هدي هذه القاعدة ننظر إلى البلدان المتقدمة التي تجاوزت العواطف واعتمد أبنائها على العقل واعتبروه فرض عين واستطاعوا أن يقدموا الكثير من الإنجازات في جميع جوانب الحياة فهل كان تطور الحضارة العربية يومًا من الأيام باعتمادها على العقل؟ وهل قصورها في هذا العصر هو اعتمادها على العاطفة؟ أو ابتعادها عن العقل وما الذي يمنع هؤلاء من استثمار العقل؟

أليس من الأجدى والأفضل لتجارة رابحة ودائمة ومستمرة أن نستثمر العقل
بشكل كامل لأنه الطريق الصحيح في التقدم والحضارة والرقى...؟

2 دور العاطفة في حياتنا

ترشدنا في مواجهة المآزق والمهام الجسيمة مثل مواجهة الأخطار، خسارة أو فقدان شخص عزيز.

العمل بمثابرة لتحقيق هدف ما على الرغم من الإحباط، بناء أسرة.

إن مشاعرنا غالبًا ما تؤثر في كل صغيرة وكبيرة في حياتنا.



3 كيف تعمل العاطفة في الجسد

- اللوزة: هي البناء الأساسي في الجهاز اللمبي وهو المسؤول عن الجانب الوجداني من السلوك.
 - قرن آمون: وظيفته تحويل الخبرات الهامة من الذاكرة قصيرة المدى إلى الذاكرة طويلة الأمد.
 - الثيلاموس: مركز تنظيم المعلومات الحسية التي ترد للمخ وهو الذي يخبر المخ بما حدث خارج الجسم.
 - الهيبوثيلامس: يراقب أجهزة الجسم التي تنظم وظائفه فهو يخطر المخ بما يجري داخل أجسامنا.
 - القشرة الدماغية: وهي مسؤولة عن القضايا المنطقية.
- الخلاصة:**
- اللوزة: هي المسؤولة عن الجوانب العاطفية (الجانب الوجداني).
 - القشرة الدماغية: مسؤولة عن إتخاذ القرارات المنطقية وعن التفكير (الجانب العقلي).

4 الانفعالات

الانفعالات تقود إلى الأفعال:

- في حالة الغضب: اقبض / اضرب.
- في حالة الخوف : اهرب / توقف.
- في حالة الحب والمشاعر الرقيقة: عكس حالة الغضب والخوف.



5 تعريف الانفعال

❶ حالة وجدانية عنيفة تصحبها اضطرابات فسيولوجية حشوية وتعبيرات حركية.

❷ حالة تأتي الفرد بصورة مفاجئة.

❸ يتخذ صورة أزمة عابرة لا تدوم طويلاً.



6 أنواع الانفعالات

① فطرية ومكتسبة:

- انفعالات فطرية: تظهر مبكرة في حياة الفرد ومثيراتها بسيطة، وهي أولية لا يمكن ردها إلى أبسط منها.
- انفعالات مكتسبة: وهي مركبة من عدة انفعالات.

② منشطة ومثبطة:

- الانفعالات المنشطة: كالفرح.
- الانفعالات المثبطة: كالحزن.

7 جوانب الانفعالات

① جانب شعوري ذاتي:

هذا الجانب يخبره الشخص المنفعل ويمكن دراسته عن طريق التأمل الباطني ويتأثر إدراك الشخص للموقف بعوامل خارجية موضوعية وعوامل داخلية ذاتية.

والموقف الذي يثير الانفعال قد يكون: منها خارجيا أو منها داخليًا مثل التذكر والتوقع.

② جانب خارجي ظاهر:

يشمل مختلف التعبيرات والأوضاع والألفاظ ونبرات الصوت، وهذا هو ما يحكم من خلاله عادة على سلوك الآخرين.

③ جانب فسيولوجي داخلي:

(أ) تغيرات تحدث في الدورة الدموية:

تزداد سرعة نبضات القلب، مما يؤدي إلى ارتفاع ضغط الدم.

تنقبض الأوعية الدموية في الأحشاء الداخلية وتتسع في الأطراف والجلد، مما يؤدي لاندفاع الدم للأطراف وإلى احمرار الوجه.

(ب) التغيرات في الأحشاء: يقل إفراز العصارة المعدية أو ينعدم تمامًا مما يؤدي إلى عسر الهضم لدى المنفعل.

(ج) التغيرات في الغدد:

انخفاض نشاط الغدد اللعابية مما يؤدي إلى جفاف الحلق.

نشاط الغدد العرقية مما يؤدي لزيادة إفراز العرق زيادة نشاط الغدتين الكظريتين مما يؤدي إلى نشاط التغيرات التي تحدث أثناء الانفعال، واستمرارها ومقاومة التعب.

(د) تغيرات أخرى:

زيادة إفراز الكبد للسكر في الدم مما يؤدي لزيادة الطاقة في الجسم التي يحتاجها الانفعال اتساع شعب القصبة الهوائية.

زيادة التوتر العضلي.

انتصاب شعر الرأس.

اتساع حدقة العين.

8 الحكم على الانفعالات

لا يكفي التأمل الباطني للحكم على الانفعال لأن الشخص المنفعل لا يستطيع التعبير عن انفعالاته بشكل واضح ولا يكفي الاعتماد على التغيرات الفسيولوجية: لأنها قد تكون مشتركة بين انفعالات مختلفة ولا يكفي الاعتماد على التعبيرات الانفعالية فعلى الرغم من كون بعض الحركات والأوضاع منعكسة لا إرادية، إلا أن بعض التعبيرات الفطرية يتحول من خلال التعلم وتأثير البيئة ويتخذ دلالات اجتماعية، إلى جانب التعبيرات الإرادية التي تكون مجال للتصنع مما يموه حقيقة الانفعال، كما أن التعبيرات الانفعالية تختلف من حضارة لأخرى.

لكي يكون الحكم على الانفعال دقيقاً لا بد من معرفة التعبيرات الانفعالية الظاهرة والتقرير اللفظي للشخص المنفعل، والموقف الذي أثار الانفعال.

9 نظريات الانفعال

نظرية جيمس - لينج:

فسرت هذه النظرية العلاقة بين جوانب الانفعال بأن إدراك الفرد للمثيرات يجعل الجسم يضطرب فسيولوجيا ويكون الشعور بالانفعال هو الإحساس بتلك التغيرات الفسيولوجية والجسمية.

الانتقادات التي وجهت للنظرية:

❶ جميع الاضطرابات العضوية التي يقال بأنها سبب الشعور بالانفعال توجد فرادى أو مجتمعة في حالات غير الانفعال.

❷ التغيرات الفسيولوجية تحدث في انفعالات يختلف بعضها عن بعض اختلافًا شديدًا.

❸ في التجارب التي قطع فيها الاتصال العصبي بين المخ والاحشاء ظهرت على الحيوانات تعبيرات الانفعال مما يدل على أن الاضطراب العضوي ليس شرطًا في الانفعال.

نظرية الطوارئ:

رأى كانون وبارد أن الثلاموس ليس مجرد ممر للإحساسات الصادرة للمخ تحت تأثير الموقف الانفعالي يقوم الثلاموس في نفس الوقت بإرسال الرسائل العصبية إلى لحاء المخ ليحدث الشعور بالانفعال - وإلى الأعضاء

الحشوية والعضلات لتحدث الاستجابات الفسيولوجية. أي بعد إدراك الموقف، تحدث الخبرة الشعورية والاستجابات الفسيولوجية في نفس الوقت.

وتختلف هذه النظرية عن نظرية جيمس - لينج في كونها اعتبرت الاستجابات الفسيولوجية مساندة للشعور في الانفعال ولكنها ليست السبب فيه.

الانتقاد التي وجه للنظرية:

إن الدراسات الفسيولوجية الحديثة أثبتت أن الهيبوثلاموس والجهاز الطرفي هما المسؤولان عن الاستجابات الانفعالية وليس الثلاموس.



نظرية جيمس - لينج ونظرية الطوارئ لم تحل مشكلة الانفعال ولكن ألقوا الضوء على العمليات الفسيولوجية المتضمنة في الانفعال .

نظرية تومكينز في التغذية المرتدة لتعبيرات الوجه:

ترى هذه النظرية أن بعض التغيرات الفسيولوجية والتعبيرات الوجهية مصاحبة بطريقة فطرية لبعض الانفعالات الأساسية: مثل الخوف، والحزن، والغضب، والاشمئزاز، والاندحاش، والسعادة.

فإذا حدثت التغيرات الوجهية التي تميز انفعالا معيناً، فإن ذلك يؤدي إلى حدوث الاستجابة الفسيولوجية المصاحبة لهذا الانفعال والشعور بالخبرة

الانفعالية.

ومن التطبيقات العملية على هذه النظرية: أن الإنسان يستطيع تبعا لهذه النظرية أن يتخلص من بعض الانفعالات المكدره وأن يحل محلها انفعالات سارة بأن يقوم بالتعبيرات الوجهية التي تدل على السعادة .

كشاف الكذب:

تم الاستفادة من دراسة التغيرات الفسيولوجية المتضمنة في الانفعال بإيجاد كشاف للكذب يعمل على قياس نبضات القلب وضغط الدم وسرعة التنفس والنشاط الكهربى للجلد في أثناء الانفعال من خلال السيكونوجلفانومتر. وهو يستخدم في عمليات التحقيق ولكنه لا يعتبر دليلا قانونيا، إلا أنه يساعد في حصر المتهمين وإجبار المجرمين على الاعتراف.

10 نمو الانفعالات وتطورها

يحدث النمو الانفعالي نتيجة كل من النضج الطبيعي والتعلم.

أثر النضج الطبيعي:

- لا يوجد عند الرضيع في البداية سوى انفعال واحد هو الاهتمام العام.
- بعد ثلاثة أشهر يظهر نوعان من الانفعالات هما الابتهاج والضيق.
- وخلال الأشهر الثلاثة التي تليها يتميز الضيق إلى خوف وغضب ونفور.
- وفي تمام السنة الأولى يتميز الابتهاج إلى انفعالي الزهو والعطف ثم الفرح بعد ذلك.
- ويظهر انفعال الغيرة بين الشهر الثاني عشر والثامن عشر.



ومما يدل على أن هذا التميز الانفعالي الذي يحدث في العام الأول من حياة الطفل ناشئ عن النضج الطبيعي:

- ① أن الاطفال يبدؤون في البكاء والابتسام في أعمار متشابهة فيما بينهم دون أن تتاح لهم فرصة ملاحظة تلك التعبيرات عند الآخرين.

② أن الأطفال الذين يولدون صما وعميا يظهر لديهم نفس التعبيرات التي تظهر عند غيرهم من الأطفال.

أثر التعلم:

يظهر أثر التعلم في:

① اكتساب الانفعال لمثيرات جديدة: فالطفل في البداية لا يخاف سوى من الأصوات العالية وفقد السند، ولا يغضب إلى من تقييد حركاته وإحباط حاجاته ثم تزداد المثيرات بعد ذلك.

② يظهر أثر التعلم في التعبيرات الوجهية للانفعال: فيعبر الطفل عن انفعالاته بطرق مختلفة متأثرا بالبيئة التي ينشأ فيها ويتعلم الطفل تحت ضغط المجتمع ضبط انفعالاته.

11 دراسة بعض الانفعالات

الخوف:

يرث الإنسان استعدادًا عامًا للخوف من مثيرات طبيعية، يختلف العلماء فيها، فمنهم من يرى أن الألم الجسمي هو المثير الفطري الوحيد للخوف، ويقول واطسن بأن الأصوات العالية وفقد السند هما مثيرا الخوف. أما الغالبية العظمى من مثيرات الخوف فيتعلمها الإنسان عن طريق:

- العدوى الاجتماعية.
- اقتران شيء مخيف بآخر غير مخيف.
- المحاولة والخطأ.
- الملاحظة والفهم والاستبصار.

وقد تكون مثيرات الخوف مادية أو معنوية ويكون السلوك الفطري للخوف في البداية هو الصياح والانتفاض والتجنب والهرب الجسمي لكنه يتعدل ويتحول بعد ذلك.

للخوف وظيفة مهمة في حماية الإنسان من الأخطار، لكنه قد يكون خوفا من أمور لا تثير الخوف، ويسمى في هذه الحالة بالفوبيا.

التغلب على الخوف:

من الوسائل المعينة على التغلب على الخوف:

① تصحيح التعلم: يكون ذلك عن طريق الإشراف بجعل المثير الذي يخيف الطفل يقترن بمثير آخر سار بالنسبة للطفل، حتى يتغلب الانفعال السار على انفعال الخوف ويجب الحذر عند استخدام هذا الأسلوب حتى لا يحدث العكس، فيصبح المثير الذي كان يسر الطفل مثيرا يخاف منه.

② الغمر الانفعالي: الغمر الانفعالي يكون بجعل الفرد يواجه الموقف المخيف مباشرة. وقد يفيد هذا الأسلوب في بعض الحالات ولكنه في حالات أخرى قد يؤدي إلى مضاعفة خوف الطفل، وزيادة مثيرات ذلك الخوف.

③ الإقناع: من المفيد أن تجعل الفرد يعيد النظر في مخاوفه، ولكن هذا الأسلوب لا يجدي بمفرده بل لا بد أن يقترن بأساليب أخرى .

④ التقليد الاجتماعي: عندما يكون الفرد في مجموعة ما ويرى قدرتها على مواجهة مثير معين دون خوف قد تزول حالة الخوف التي تنتابه من ذلك المثير. قد يكون التقليد الاجتماعي ذا نتائج عكسية خصوصا بالنسبة للأطفال، فقد يتعلم الطفل الخوف إذا رأى طفلا آخر يبكي ويصرخ من مثيرات لم تكن تخيفه.

⑤ تعلم مهارات جديدة: إذا شعر الفرد أنه قادر على مواجهة الموقف بما لديه من مهارات قل خوفه من ذلك الموقف.

من الوسائل الخاطئة التي يستخدمها بعض الآباء والمربين للتغلب على الخوف:

❶ تجنب الفرد مثيرات الخوف.

❷ التوبيخ والسخرية.

12 أثر الانفعال في العمليات العقلية والسلوك

- إن الانفعال المعتدل ينشط التفكير والعمليات العقلية والحركة ويزيد الميل لمواصلة العمل.
- إن الانفعالات الشديدة تشل السيطرة على الإرادة، وتؤثر على جميع العمليات العقلية:
- تشوه الإدراك، تعوق التفكير وتجعله يدور حول فكرة واحدة وهي موضوع الانفعال، تنكص باللغة إلى مستوى بدائي، تجعل صاحبه شديد القابلية للإيحاء.
- إن قمع الانفعال لفترة طويلة مع بقاء الظروف المثيرة له يؤدي:
- لاستهلاك الطاقة اللازمة للنشاط حيث تستنفد في قمع الانفعال.
- اضطرابات جسمية كارتفاع ضغط الدم.
- انفجارات خطيرة تصل إلى القتل.

13 السيطرة على الانفعالات

من قواعد السيطرة على الانفعالات:

① نَقِّسْ عن انفعالاتك بأعمال مفيدة.

- ② حوّل انتباهك لأشياء أخرى.
- ③ حاول إثارة استجابات معارضة للانفعال.
- ④ ابعث حالة من الاسترخاء في نفسك.
- ⑤ تعلم أن تنظر إلى العالم نظرة مرحة.
- ⑥ تجنب البت في أمورك الهامة أثناء الانفعال.
- ⑦ تجنب المواقف التي تثير انفعالك إذا عجزت عن ضبط انفعالك.

14 تعريف الغضب

الغضب: هو إحساس أو عاطفة شعورية تختلف حدتها من الإثارة الخفيفة انتهاءً إلى الثورة الحادة وهذه الحالة العاطفية تكون عادة مصحوبة بمجموعة من المتغيرات النفسية والبيولوجية المترابطة.

فعندما نغضب تزيد سرعة ضربات القلب، ويرتفع ضغط الدم، وكذلك هرمونات الطاقة والأدرينالين.

15 أسباب الغضب

الأسباب الداخلية:

- القلق.
- المشاكل الشخصية الخاصة.
- الذكريات المؤلمة.
- الأحداث المؤلمة الخاصة بالشخص .

الأسباب الخارجية:

- شخص ما.
- حدث ما.
- ظرف طارئ.



- بعض المواقف التي تجعلك تتوتر وتغضب:
- حينما يأخذ شخص ما دورك في أحد الطوابير.

- حينما يكون لديك الكثير من العمل لتنجزه باستخدام الحاسب الألى ثم تجده أصبح بطيئاً جداً، هنا ستصاب بالتوتر ثم بالغضب.
- حينما تكون في فريق عمل وتجد أن أحد الأفراد لا يقوم بأى شىء وأنما يترك لكم كل العمل.
- حينما تشعر بالخوف، ففى كثير من الأحيان يصاب الشخص بالغضب لأنه خائف من حصول أمر ما.
- حينما يسخر منك شخص.
- حينما يتحدث معك مديرك بلهجه حادة.
- حينما يعطيك رئيسك الكثير من المهام لتنجزها.

إن إحساس الإنسان بالغضب والتعبير عنه أمر طبيعي جدا.

فعندما نعبر عن غضبنا نكون قد قمنا بالرد الطبيعي على التهديدات من حولنا فالغضب مجموعه من المشاعر المصحوبة بالسلوكيات التي من خلالها نستطيع أن ندافع عن ذواتنا لذا فليس كل الغضب سيئ بل هو ردة فعل طبيعية.

16 إدارة الغضب

الهدف الاساسي هو ان نتخلص من ضغط المشاعر العاطفيه النفسيه السلبية والانفعالات الجسديه الناتجه عن حالة الغضب للعودة لحالة الهدوء، ولنسمح للعقل ليفكر. فنحن لانختار الوسط الذي نعيش فيه، ولايمكننا اختيار الأنا في مقر عملنا، ولا نستطيع تفادي الناس المسببين للغضب دائماً، انما بيدنا ان نقلل وندير حالة الغضب التي تصيبنا، وندير انفعالاتنا ونسيطر عليها.

وأفضل وسيلة للتعامل مع الغضب هي مواجهته عن طريق «إدارة الغضب»، باتباع عددًا من الاستراتيجيات بهدف إحكام السيطرة على الغضب والتحكم فيه.

17 طرق التعبير غير الصحية عن الغضب

① كبت الغضب:

كثير من الناس أعتادوا على كبت غضبهم وعدم التعبير عنه وعندما يحدث موقف يثير غضبهم فأنهم يكتمون غيظهم ويلبسون أمام الناس واجهة صلبة من عدم التأثر، وأحياناً لا يعترفون حتى لأنفسهم أنهم غاضبون حتى أنه بمرور الوقت يفقدون الأحساس بالغضب تمامًا.

لماذا يكبت الناس مشاعرهم ؟

- لأنهم لم يتعلموا من الطفولة التعبير عن مشاعرهم.
- اقتنعوا بأنه لا فائدة من التعبير عن مشاعرهم نتيجة للأحباطات المتكررة.
- أعتقدوا ان الدين أو الروحانية تتعارض مع أى تعبير عن الغضب.
- يخافون بصورة مبالغ فيها على صورتهم ولا تروقهم صورة الإنسان الغاضب.

② العنف الظاهر:

يربط معظم الناس بين الغضب والعنف الظاهر، وكأن الغضب لابد وان يكون: انفجارت عنف جسدى، ثورة وصياح، تهديد ووعيد.



لكن العنف يمكن ان يأخذ صور أخرى:

- اللوم وإلقاء الذنب على الآخرين.
- الكلام بنفاذ صبر وحدة.
- النقد الجارح.
- الخصومات والمشاحنات.
- السخرية من الآخرين.

ينبع العنف الظاهر من تركيز الإنسان على احتياجاته بصورة مبالغ فيها وعدم أحساسه بالآخرين.

③ العنف السلبي:

بعض الناس مصممون الا يتعرضوا للعنف الظاهر لأنهم لاحظوا أنه يخلق جو من المشاكل وعدم الاحترام لذلك هم يرفضون ان ينفجروا لئلا يقعوا في دائرة العنف الظاهر هذا يجعلهم عرضة لكبت الغضب أو الوقوع في دائرة العنف السلبي العنف السلبي وسيلة من وسائل التعبير عن الغضب ولكن بصورة غير مباشرة .

في حالة العنف السلبي يعرف الإنسان أنه غاضب ويعرف ممن هو غاضب ولكنه لا يريد ان يغامر بالمواجهة بعكس الكبت الذي فيه كم

كبير من الانكار.

يتولد العنف السلبي نتيجة للرغبة في السيطرة على الآخر أو توجيه العنف له دون مواجهة أو بدون مغامرة التعرض للمسألة الشخص الذي يمارس العنف السلبي يتفاخر بقدرته على إيذاء الآخرين دون ان يتيح لهم ان يعرفوا أنه هو المتسبب فيما أصابهم ويحسب هذه مهارة، التشهير بالآخرين والحسد والكلام عنهم بشكل سلبي، اختلاق أكاذيب تسيء إلى الآخرين وتشوه سمعتهم.

إن كان تعريف الغضب أنه رد فعل يعمل على الحفاظ على قيمة الإنسان وإحتياجاته ومعتقداته، فالغضب الصحي معناه ان يستطيع الإنسان ان يحافظ على قيمته وإحتياجاته ومعتقداته مع الحفاظ على قيمة وإحتياجات الآخرين (بدون كبت أو عنف).

18 أمثلة للتعبير الصحي عن الغضب

- رفض طلبا ما لان وقتى لا يسمح أو لأننى أحتاج لبعض الراحة أو الترفيه في حياتى
- الوالدان يضعان قواعد السلوك في البيت لاولادهما دون التنازل عنها ودون استخدام العنف لأرهابهم وضمان تحقيقها .
- مصارحة رئيسى في العمل بأن الاعمال التى يكلفنى بها ليست مسئوليتي وتصيبني بالإرهاق والتعب.



19 استراتيجيات إدارة الغضب

الاسترخاء:

مثل التنفس العميق الذي يهدىء من حدة الغضب بشكل كبير.

هناك طرق عديدة لتعلم كيفية الإسترخاء بدنيًا وذهنيًا وإليك بعضًا منها:

- الاستلقاء على الظهر وإرخاء جميع عضلات الجسم.
- البخور الهادئ والروائح العطرة المفضلة سواء كانت (زهور - نباتات - شموع ... إلخ).
- ممارسة تمارين التنفس، فيمكنك أخذ نفس عميق جدًا من الداخل بحيث يملأ الهواء رئتيك وصدرك كله، ثم إخراج النفس من فمك ببطء.
- الاستحمام بالماء الدافئ وبعض الأملاح المعطرة، والاستلقاء على الأقل لمدة ربع ساعة.
- النوم الكافي ليلاً عدداً لساعات التي يحتاجها جسمك.
- العمل على أخذ راحة خلال فترات العمل المتواصلة ولو خمس دقائق لتقليل الضغط العصبي.
- الاستماع إلى القرآن الكريم بصوت قارئك المفضل وأنت مغمض العينين.
- ذكر الله كثيراً، قال الله تعالى: ﴿لَا يَذْكُرُ اللَّهُ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ﴾ (الرعد: 28).
- التأمل والتفكير في خلق الله ومشاهدة جوانب الجمال في كل شئ ولو ربع ساعة يوميًا.

- أبتسم كثيرًا.
- أغمض عينيك واستعمل خيالك وارجع بذاكرتك لمكان أو لموقف سبق وجعلك سعيدًا.
- ممارسة هذه العادات والتمارين يوميًا سوف تجعلك تشعر بتحسن كبير.
- التحدث إلى النفس ببعض الكلمات التي تبعث على الهدوء.
- الاستغفار وتسبيح الله والحمد له والثناء عليه يجلب حالة روحانية للقلب في لحظة الغضب.
- تعلم التعبير الصحيح عن الغضب (عدم رفع الصوت وتجنب الصراخ والصياح...).
- مواجهة المشكلة.
- التواصل السليم.

يميل الأشخاص العصبيون عند المناقشة مع الآخرين إلى القفز إلى النتائج والتوقعات التي غالبًا ما تكون خاطئة وغير دقيقة. فعندما تشعر أن المناقشة بينك وبين الآخرين قد احتدت، عليك بتهدئة الجو العام ومراقبة ردود أفعالك جيدًا.

عندما يحاول شخص ما انتقادك، فمن الطبيعي أن تكون في موضع دفاع ولكن لا تبدأ بالهجوم على الطرف الآخر. وبدلاً من ذاك وتلك فالأفضل أن تحاول فهم الشخص الذي تحدثه وسبب انتقاده لك وتعامل معه على هذا الأساس.

قد تحتاج إلى بعض الراحة خلال المناقشة للتنفس وإعادة التفكير ولكن لا تجعل أبدًا غضبك أو غضب الطرف الآخر يفقدك أعصابك وقدرتك

على التحكم في المناقشة. ومن بعض الطرق التي يمكن من خلالها إدارة الحوار بدون غضب:

- مشاركة الآخرين في حديثهم وابداء الاهتمام.
- مواجهة الطرف الآخر بما يضايقك بأسلوب لبق.
- ضع حدودًا لكل شخص تتعامل معه لا يتعدها، وكن واضحًا في هذا.

حس الفكاهة:

الغضب شعور جاد للغاية ولكنه مصحوب ببعض الأفكار والاعتقادات التي سوف تجعلك تضحك عليها. تخيل مثلا الشخص الذي يغضبك مجسداً أمامك في شكل شخصية كارتونية مضحكة فهذه الطريقة تجعلك مرحاً لا تثار بسهولة ولكن احذر شيئين هامين:

أولاً : لا تكن فظا مستفزاً، تهوى المداعبات القاسية التي تغضب الآخرين منك وتسخر منهم وتستهزئ بهم.

ثانياً: لا تسخر من نفسك ومن حياتك، بل من الأفضل إستخدام روح الفكاهة لمواجهتها والتعامل معها وتقبل كل شئ بصدر رحيم.

تغيير المكان:

مع وجود المسؤوليات والأعباء الملقاة على عاتقنا، غالباً ما تكون البيئة المحيطة ذات تأثير كبير على انفعالنا. فمثلاً لا تحاول مناقشة شخص

في مشكلة ما فور عودته مجهد من العمل، انتظر على الأقل 15 دقيقة قبل التحدث إليه إلا اذا كان أمرًا لا يتحمل التأخير.

وغير ذلك عليك بالنصائح الآتية:

- محاولة إيجاد البدائل. مثلًا إذا كان الزحام المروري يجعلك غاضبًا وعصبيًا يمكنك ركوب مترو الأنفاق أو أي مواصلة أخرى.
 - إذا كنت تعلم أن هناك شخص أو مكان بعينه يجعلك تغضب ويمكنك تجنبه، فابتعد عنه في الحال.
 - فكر في اعطاء نفسك اجازة ترتاح فيها مع عائلتك وأشخاص تحبهم في الأماكن المفضلة لديك .
 - ممارسة الرياضة عليك أن تخصص جزء ولو بسيط جدًا من وقتك لممارسة بعض التمرينات الرياضية مثل: السباحة، والجري، وتمارين الأيروبيكس والسويدي وأهمها المشي فهو يقلل من الضغط العصبي ويساعدك على التفكير المنظم.
- وأخيرًا تذكر دائمًا أنه لا يمكنك التخلص تمامًا من الشعور بـ [الغضب](#) بل يمكنك فقط التحكم في حدته وتحويل طاقة [الغضب](#) السلبية بداخلك إلى سلوك وأفعال ومشاعر إيجابية .

20 لكن ماذا عن الغضب: هل هو شعور إيجابي أم سلبي؟



هناك عدم تلاقي بين الأدب النفسي الذي اعتاد أن يلعب الغضب كمشاعر سلبية، وعمليات مسح المخ بالأشعة التي دلت على أن المخ يستقبل الغضب كجزء من المعلومات الإيجابية..

على نفس الاتجاه يخبرنا الخبير النفسي (هناك أرتس) بجامعة (أوترخت) بهولندا أن هناك شيء نادر عن الغضب أحيانا يكون له تأثيرات سلبية لكنه أحيانا ينتج عنه بعض المشاعر الإيجابية التي تمنح الإنسان الحافز للقيام بأشياء يحبها، ونحن نريد أن نحدد ما هو هذا الشيء النادر والظروف التي تفسر ذلك.

علم المخ:

هل كونك أعسر اليد يجعلك إنسانًا غاضبًا؟



وصفت بعض الدراسات الحديثة السمات الإيجابية للغضب لكن العالم (آرتس) وغيره من التجارب المعملية للعلماء النفسيون بجامعة (أوترخت) الهولندية أرادوا التحقيق بشكل أكثر توسعا في هذا.

بالنسبة للدراسة الحديثة التي قاموا بنشرها في مجلة العلم النفسي عرضوا صورًا إلكترونية من خلال الكمبيوتر لأشياء متنوعة مثل الأقلام، الزجاجات حتى أكثر من 200 من المستجيبين الذين شملهم الاستطلاع بينما تومض وجوه غاضبة، خائفة، أو خالية من التعبير على زوايا الشاشات.

بعد ذلك، لتحديد مسار تأثير هذه العلاقات غير الواعية، تم سؤال المشتركين عما إذا كانوا يرغبون في وضع الأشياء على شاشة الكمبيوتر، وسؤال البعض أيضًا بالضغط على مقبض بأقصى ما يستطيعون لأنهم سيقدرّون على ذلك لو فعلوه.

أوضحت النتائج أن الأشخاص الذين قامت عليهم الدراسة لم يميلوا إلى الأشياء التي ارتبطت بالوجوه الخائفة، حيث منحت النتيجة المتوقعة الطبيعة السلبية لهذا الشعور، أما بالنسبة للأشخاص الذين تعرضوا لأضواء الوجوه الغاضبة، فقد مالوا لها بشكل زائد وقاموا بالضغط على المقابض بقوة أكثر، معلّنين استعدادهم لبذل الجهد للحصول على تلك الأشياء.

يقول العالم (آرتس) أن النتائج كانت مثيرة للدهشة حيث قال إن الغضب والخوف عادة رقيقين يسيران معا وأن الغضب يجعل الناس تشعر بالخوف، لكنهما عندما ينفصلان عن بعضهما البعض يصبح لكل واحد منهما تأثيرات مختلفة عندما يتعلق الأمر بالأهداف.

ربما تعتبر النقطة الأكثر إثارة للدهشة هي النتائج التي أظهرتها دراسة متابعة لهذا وهي الآن رهن النشر، هذا وقد جرت الكثير من الدراسات التي أكدت أن الغضب من المشاعر الإيجابية ذات الحافز القوي القادر على منح قوة الدفع للإنسان حتى يحقق ما يرغب.

21 فوائد الغضب

وهنا بعض فوائد الغضب التي يجب التعرف عليها:

- الغضب يمكن تمثيله كأداة تحفيزية.
- يرتبط الغضب بالأداء الأفضل.
- أعلن الباحثون بجامعة فالينسيا بأسبانيا اهتمامهم بما يحدث للجسم البشري عندما يكون في حالة غضب، وقد اتفقت هذه الدراسة مع نظرية على النفس التي تقرر أن تفريغ المشاعر أفضل للصحة العقلية من تركها منغلقة أو مدفونة.
- يزيد التعبير عن الغضب من عملية تدفق الدم إلى أجزاء من المخ ترتبط بالمشاعر السعيدة.
- يعمل الجانب الأيسر من المخ بشكل أكثر تحفيزا في حالة الشعور بالغضب حيث تشمل المنطقة اليسرى الأمامية من المخ على المشاعر الإيجابية.
- يقول الخبراء أن الغضب يقود التغيرات الأساسية في الجسم البشري والتي تتحكم بدورها في عمل القلب والهرمونات.
- الغضب يمثل شعوار تنبيهيا بأن الشخص سيتعرض لبعض المشاعر السلبية مثل الاكتئاب والقلق فهو بذلك يحاول إبعادنا عن الضرر.
- قمع الغضب يسبب الاكتئاب، والعنف أو حب التملك، لذا يجب التعامل مع الغضب بطريقة صحية لأن هذا يساعد على توجيهه في الاتجاه الصحيح.

- يستطيع الغضب الصحي أن يعلمنا كيف نحل مشكلاتنا بدلا من توجيه اللوم.



22 الغضب بطريقة صحية

لنغضب بطريقة صحية نقدم لك بعض الخطوات لإطلاق سراح هذا الغضب:

❶ أولاً خذ نفساً عميقاً من خلال الأنف لمدة خمس ثوانٍ وبعدها أخرج الزفير من خلال الفم لخمس ثوانٍ أخرى، كرر هذا حتى تشعر بالهدوء.

❷ إذا كنت غاضباً من شخص آخر حاول كتابة خطاب له بشكل عشوائي غير منظم، كما تشعر بداخلك وبعد الانتهاء منه قم بتمزيقه أو حرقه حتى لا يمكن لأحد العثور عليه وهذه طريقة مفيدة جداً.

❸ تحدث مع شخص ليس له أي علاقة بما يغضبك وعبر بحرية عما بداخلك من غضب واكتئاب يمكن أن يكون هذا الشخص صديق أو قريب من العائلة.

❹ يمكن التخلص من الغضب عن طريق القيام ببعض الأنشطة الجسدية مثل رفع الأثقال، ضرب كيس الملاكمة، ركوب الدراجة واللعب مع أطفالك فاختار الطريقة التي تناسبك.

وفي النهاية تذكر عزيزي القارئ أننا جميعاً نغضب لكن الطريقة التي نستجيب بها للغضب ونوجهه هي التي تحدد ما يترتب عليه من تأثيرات إيجابية أو سلبية، فإذا سمحنا للغضب بالانطلاق بطريقة صحية سوف تعتاد عقولنا على ذلك مع تكرار هذه الوسائل الفعالة، وبهذا نخلص أنفسنا من كثير من المعاناة التي نحن بغنى عنها.

23 كيف تخزن الذكريات؟



قرن آمون: هو المكان المخصص للإحتفاظ بالمعلومات والأرقام؛ أي الوقائع الصماء.

النتوء اللوزي (الإميجدالا): هو المكان المخصص للإحتفاظ بالمشاعر المتعددة ؛ أي الدلالة العاطفية التي تصحب الوقائع.

لو كان شخص على وشك التصادم عند تجاوزه سيارة أخرى فإن قرن آمون يحتجز في الذاكرة الوقائع الصماء مثل (كم كان عرض الطريق) و(ماذا كان شكل السيارة الأخرى)، أما الإميجدالا فتخزن الدلالة العاطفية المصاحبة من خوف وقلق.

24 الذكاء

هناك الكثير من التعاريف أختصت بالذكاء ومنها الآتي:

- القدرة على الاكتساب والتعلم والاستدعاء واستخدام المعلومات لفهم المفاهيم العينية والمجردة، وفهم العلاقات بين الأشياء والأفكار واستخدام المعرفة أو المعلومات بطريقة لها معنى وهدف واضح.
- القدرة على التحليل والتركيب والتمييز والاختبار وعلى التكيف مع المواقف المختلفة.

أنواع الذكاء:

- الذكاء اللغوي: وهو القدرة على استخدام اللغة ومعاني الكلمات وحسن الإلقاء والقدرة على نقل المفاهيم بطريقة واضحة.
- الذكاء المنطقي: وهو القدرة الرياضية والتفكير المجرد وحل المشكلات.
- الذكاء الشخصي: وهو القدرة على معرفة جوانب القوة ولاضعف في شخصية الفرد والوعي بحالاته الانفعالية، والقدرة على ضبط أنفعالاتها والتحفيز الذاتي.
- الذكاء الاجتماعي: وهو قوة الملاحظة ومعرفة الفروق بين الناس وخاصة طبائعهم وأمزجتهم ومعرفة رغباتهم ودوافعهم.
- الذكاء الإيقاعي: القدرة على تمييز الأصوات والإيقاعات.
- الذكاء البدني: قدرة التحكم في حركات الجسد.
- الذكاء البيئي: وهو القدرة على لطبيعة وما فيها من حيوانات ونباتات والقدرة على تصنيفها.

- الذكاء المكاني: وهو سعة إدراك العالم والقدرة على التصور ومعرفة الاتجاهات وتقدير المسافات.



25 العاطفة

العاطفة:

هي الاستعداد النفسي الذي ينزع بصاحبة إلى الشعور بانفعالات معينة تجاه شخص أو شيء أو فكرة.

وقيل أيضًا أنها عبارة عن تتابع من الاستجابات التي تتار آليًا لتجهيز الجسد والعقل للتصرف الملائم حينما تدرك حواسنا أن شيئًا ذا صلة بحياتنا يحدث.



26 تاريخ الذكاء العاطفي

- 1920 ظهر أول من عرّف مفهوم «الذكاء الاجتماعي» (هو روبرت ثورندايك): وقد عرّفه بالقدرة على فهم الأفراد (نساء ورجال وأطفال) والتعامل معهم ضمن العلاقات الإنسانية.
- وفي عام 1940 (عرّف دافيد ويكسلر): الذكاء بالقدرة الشاملة على التصرف وعلى التفكير بعقلانية وعلى التعامل مع البيئة المحيطة بفاعلية.
- وفي سنة 1943 قال (ويكسلر): بضرورة القدرات العاطفية لتنبؤ قدرة أي شخص على النجاح في الحياة.
- 1983 ظهر هوارد قاردنر في كتابه «أطر العقل» الذي أشار فيه إلى الذكاء المتعدد وبالتحديد أشار إلى نوعين من الذكاء يتقاطعان مع ما يسمى بالذكاء العاطفي وهما: الذكاء الاجتماعي والذكاء الشخصي.
- 1990 استخدم سالوفي وماير مصطلح «الذكاء العاطفي» لأول مرة. وكانا على دراية تامة بما سبق من عناصر الذكاء غير المعرفي. لقد وصفا الذكاء العاطفي على أنه نوع من الذكاء الاجتماعي المرتبط بالقدرة على مراقبة الشخص لذاته ولعواطفه وانفعالاته ولعواطف وانفعالات الآخرين والتمييز بينها واستخدام المعلومات الناتجة عن ذلك في ترشيد تفكيره وتصرفاته وقراراته.
- 1995 أصبح دانيال قولمان على دراية بأعمال سالوفي وماير مما دفعه إلى وضع كتابه الشهير «الذكاء العاطفي».

وأصبح مصطلح «الذكاء العاطفي» من أهم المواضيع انتشارًا وتداولًا بين دوائر الشركات العالمية الكبرى وكذلك نال نفس الاهتمام على مستوى المؤسسات التعليمية. وانتقلت العدوى إلى معظم الأقطار العربية فسرعان ما عقدت الندوات وورش العمل وبرامج التدريب والترجمات وما إلى ذلك من نشاطات.

27 الذكاء العاطفي

يعتبر الذكاء العاطفي مفهوم عصري حديث، وله تأثيرات واضحة ومهمة في حياة كل شخص وفي طريقة تفكيره وعلاقاته وانفعالاته، فالتعاون بين العقل والقلب أو بين الشعور والفكر، يبرز لنا أهمية العاطفي في التفكير سواء أكان ذلك من خلال اتخاذ القرارات الحكيمة أو في إتاحة الفرصة لنا لنفكر في صفاء ووضوح إذ ما أخذنا يعين الاعتبار أن العاطفة إذا ما قويت أفسدت علينا القدرة على التفكير السليم والوصول على قرارات صائبة.

يعرف قولمان الذكاء العاطفي بأنه:

عبارة عن القدرات والمهارات في التعرف على مشاعرنا الذاتية ومشاعر الآخرين، لنكون أكثر تحكماً في انفعالاتنا وتحفيز أنفسنا وإقامة علاقات أفضل مع الآخرين.

معنى ذلك أن الذكاء العاطفي يشمل جانبين:

- الذكاء الشخصي.
- الذكاء الاجتماعي.

28 عناصر الذكاء العاطفي

- الوعي بالذات.
- التحكم في الانفعالات.
- التحفيز الذاتي.
- المهارات الاجتماعية.
- التعاطف.



29 المهارات الأساسية للذكاء العاطفي

لخصها دانيال قولمان كما يلي:

- مهارات الذات: الوعي بالذات، ضبط الذات.
- مهارات إدارة العلاقات: التعاطف، المهارة الاجتماعية.



30 مكونات للذكاء العاطفي

- الوعي بالذات.
- التحكم في الانفعالات (المرونة).
- التحفيز الذاتي.
- المهارات الاجتماعية.
- التعاطف.
- تنظيم الذات.
- التقمص الوجداني.
- مجازاة الآخرين.
- إدارة مشاعر الآخرين.
- التأثير بالآخرين.
- قيادة الآخرين.
- الكفاءة الاجتماعية.

31 الوعي الذاتي

القدرة على فهم الشخص لمشاعره وعواطفه في لحظة ما ومن ثمّ استعمال ذلك في اتخاذ القرارات والتصرف، وكذلك فهم الدوافع وتأثيرها على الآخرين من حوله.

من يملك الوعي بالذات:

- يفهم عواطفه وأحاسيسه واحتياجاته ودوافعه بعمق.
- يملك الثقة بالنفس ولديه فكرة دقيقة عن قدراته وقيمه وأهدافه.
- يعرف نقاط القوة والضعف لديه.
- يتقبل النقد البناء المخلص.
- يتعلم من خبرات الماضي.
- يحمل كثيرًا من التفاؤل والأمل.
- يكون مخلصًا مع نفسه ومع الآخرين.

32 ضبط الذات

هو القدرة على ضبط وتوجيه الانفعالات والمشاعر القوية تجاه الآخرين والسيطرة على حالتنا النفسية حتى نشعر بأننا في حالة نفسية أفضل.

الأشخاص الضابطون لذواتهم:

- يشعرون بالمزاج السيء والتدفقات العاطفية كغيرهم ولكنهم يعرفون كيف يتحكمون بها وكيف يوجهونها بطرق إيجابية.
- يكونون معقولين، يوجدون بيئة من الثقة والعدالة.

33 التحفيز

هو حب العمل بغض النظر عن الأجور والترقيات والمركز الشخصي.

عرّف دانييل قولمان: الأشخاص المحفّزين بأنهم أولئك الذين:

- يميلون للإنجاز بصورة تفوق التوقعات.
- ينجزون لأجل الإنجاز.
- يحفزون بالإنجاز بدلاً عن المكافآت الخارجية.
- يحبون العمل لأجله.
- يتحمسون للتحديات الإبداعية والحب والتعلم.



كما أن الأشخاص المحفّزين هم أولئك الذين:

- يفتخرون بالإنجاز المتميز.
- طاقة عالية لأداء الأعمال بصورة أفضل.
- لا يرتاحون من «الوضع كما هو» أو «محلّك سر».
- يلحون في أسئلتهم لماذا عملت الأشياء بطريقة ما وليس بطريقة أخرى.
- متحمسون لاكتشاف وسائل جديدة لإنجاز أعمالهم.

- يتابعون التقدم في الإنجازات المرتبطة بهم وبشركتهم.



34 التعاطف

هو القدرة على تفهم مشاعر وعواطف الآخرين، وكذلك المهارة في التعامل مع الآخرين فيما يخص ردود أفعالهم العاطفية.

بقدر ما نكون قادرين على تقبل مشاعرنا وتقبلها نكون قادرين على قراءة مشاعر الآخرين.

عواطف البشر نادرًا ما تتجسد في كلمات، التعاطف هو شعور يمكن تعلمه.

نظرية (تيتشنر): إن التعاطف ينبع من محاكاة معاناة الآخرين باستحضار مشاعر الآخر إلى داخل المتعاطف نفسه.

العطف إحساس شخص بما يشعر به يشعر به شخص آخر من أحزان ولكن دون أي مشاركة.



35 المهارة الاجتماعية

هي الكفاءة في إدارة العلاقات وبنائها والقدرة على التفاوض والتفاهم وتنظيم المجموعات.

الأشخاص الذين لديهم المهارات الاجتماعية يمكنهم كذلك التفاعل مع الآخرين ومناقشتهم وإقناعهم وحل الخلافات معهم من أجل التعاون ومصلحة العمل الجماعي، الانفعالات تنتقل سريعًا بالعدوى.

التناغم والتناسق في استشفاف الحالة النفسية للآخر هو الذي يحدد درجة التفاعل.

هنالك أشخاص متلونون كالهرباء وآخرون أكثر حسمًا في التعبير عن أنفسهم.

فن التأثير العاطفي يظهر جليًا في التعامل مع من يكون في ذروة غضبه عن طريق صرف نظره عن موضوع غضبه والتعاطف مع مشاعره ثم جذبه إلى مركز بديل من المشاعر الإيجابية.

يؤدي العجز العاطفي في أي تنظيم للعمل إلى:

- انخفاض الإنتاجية.
- زيادة عدم الالتزام.
- ارتكاب الأخطاء.

- هجرة الموظفين الجماعية.
- إن قيادة العمل لا تعني السيطرة بل هي فن تحفيز الناس على العمل لتحقيق هدف مشترك.
- من الذكاء الاجتماعي القدرة على التنفيس عن الإحساس بالظلم بتوجيه النقد البناء.



36 الإدارة الذاتية

وتشمل القدرة على إصدار الحكم، التفكير المتأني قبل القيام بأي تصرف، القدرة على التحكم في السلوك الفردي. وتتضمن كذلك وجود الحافز الذاتي لدى الفرد للوصول للأهداف التي يسعى لتحقيقها بدلا من التركيز على دوافع الحوافز المادية. ومن الصفات الأساسية التي لا بد أن يتصف بها الفرد: أن يكون صادقًا، متفانيًا، ملتزمًا، لديه القابلية لتقبل التغيير، القدرة على التعامل مع المواقف التي تتسم بالغموض، ويحفزه دافع الإنجاز.



37 أهمية الذكاء العاطفي

شخصية متزنة ومتفتحة ومتعاونة قادرة على:

- تحمل المسؤولية وتأكيد الذات.
- فهم الآخرين.
- حل المشكلات.
- ضبط النفس في مواقف الصراع والاضطراب واتزان المشاعر والسلوك والفكر.
- التواصل الفعّال وتوقع النتائج المترتبة على السلوك.
- الاهتمام بتمييز الانفعالات (تسميتها هل أنت فرحان - سعيد - خامل - غاضب - متوتر...).
- التحكم بردود الفعل العفوية (عدم التسرع بإعطاء رد الفعل).
- تفهم انفعالات الآخرين ووجهة نظرهم.
- تفهم معايير السلوك المقبول وغير المقبول.
- تطوير نظرة إيجابية واقعية تجاه الذات:

1 - الانسجام بين عواطفك ومبادئك وقيمك، مما يشعرك بالرضا والاطمئنان.

2 - اتخاذ قراراتك الحياتية بطريقة أفضل.

3 - الصحة الجسدية والنفسية.

- 4 - القدرة على تحفيز نفسك وإيجاد الدافعية الذاتية لعمل ما تريد.
- 5 - أن تكون أكثر فعالية في العمل من خلال الفريق.
- 6 - امتلاك حياة زوجية أكثر سعادة.
- 7 - أن تكون مربيًا ناجحًا ومؤثرًا في أسرتك.
- 8 - تحصل على معاملة أكثر احترامًا.
- 9 - تكوين العلاقات والصدقات التي تريدها.
- 10 - تكون أكثر إقناعًا وتأثيرًا في الآخرين.
- 11 - النجاح الوظيفي.



38 ما الذي ينتج عند إنخفاض الذكاء العاطفي؟



- يجلب للأفراد الشعور السلبي كالخوف، الغضب، والعدوانية. وهذا بدوره يؤدي إلى استهلاك قوة هائلة من طاقة الأفراد، انخفاض الروح المعنوية، الغياب عن العمل.
- يؤدي إلى سد الطريق في وجه العمل التعاوني البناء.



39 أهمية الذكاء العاطفي بالنسبة للعمل

إن الفرق بين الموظف العادي متوسط الأداء والموظف المتفوق في الأداء ليس المهارات الفنية التي يمكن اكتسابها وتعلمها بسهولة وليس بالضرورة أن يكون الذكاء هو ما يميز بين أداء وآخر. إنه شيء آخر يعرفه الشخص إذا رآه بنفسه ويصعب تحديده في نفس الوقت.

تركز كل أساليب الكفاءات لقادة الأعمال على :

- المهارات الفنية (مثل المحاسبة أو التخطيط العملي).
- المهارات المعرفية (مثل التحليل وحل المشكلات).
- المهارات المرتبطة بالذكاء العاطفي (مثل التعامل مع الآخرين وقيادة التغيير).

يلعب الذكاء العاطفي دورًا جوهريًا في تفسير الأداء الناجح في المراكز القيادية العليا. أي كلما زاد نجاح الشخص القيادي كلما كان الذكاء العاطفي هو السبب الذي أدى إلى ذلك.

إذا قارنا بين المبدعين والمتميزين والأشخاص العاديين نجد أن 90 % من الفروقات مرتبطة بالذكاء العاطفي وليس المهارات المعرفية.

40 الخلاصة

- ليس المطلوب تنحية العاطفة جانبًا بقدر محاولة إيجاد التوازن بين التفكير العقلاني والعاطفة.
- الذكاء العاطفي هو الاستخدام الذكي للعواطف.
- الوعي الذاتي، ضبط الذات، التحفيز: من مهارات إدارة الذات.
- التعاطف والمهارة الاجتماعية: من مهارات إدارة العلاقات.
- يلعب الذكاء العاطفي دورًا جوهريًا في تفسير الأداء الناجح.
- إن الفرق بين الموظف العادي متوسط الأداء والموظف المتفوق في الأداء ليس المهارات الفنية بل المهارات الشخصية.



الدكتورة عبير حمدي في سطور

- حاصلة علي دكتوراة في القانون الجنائي.
- حاصلة علي دكتوراة احترافية في الإدارة.
- مدرب محترف معتمد من جامعة القاهرة.
- كبير مساعدي دكتور إبراهيم الفقي رحمه الله .
- مدرب معتمد في الخرائط الذهنية من توني بوزان.
- مُمارس مُتقدم في البرمجة اللغوية العصبية مُعتمد من المركز الكندي للتنمية البشرية.